



# คู่มือการปฏิบัติงาน งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล

เรื่อง การจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลเขวาสินรินทร์  
อำเภอเขวาสินรินทร์ จังหวัดสุรินทร์

## คำนำ

มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑๑ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๐ เห็นชอบร่างยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) ของคณะกรรมการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ เพื่อให้การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐดังกล่าวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เทศบาลตำบลเขวาสินรินทร์จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ฉบับนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขวาสินรินทร์ โดยมีวัตถุประสงค์ให้มีการดำเนินการที่แตกต่างจากคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐ มีช่องทางในการดำเนินการร้องเรียนและได้รับการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสมเพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของเทศบาลตำบลเขวาสินรินทร์ให้ดียิ่งขึ้น

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล  
เทศบาลตำบลเขวาสินรินทร์

## บทที่ ๑ บทนำ

### ๑. หลักการและเหตุผล

เพื่อให้การดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของเทศบาลตำบลเขวาสินรินทร์เป็นไปตามนโยบายและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ เทศบาลตำบลเขวาสินรินทร์ จึงได้จัดทำคู่มือกำหนดแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ดังนี้

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง ในสังกัดเทศบาลตำบลเขวาสินรินทร์

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใดในตำแหน่งหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา การใช้จ่าย หรือทรัพย์สินของส่วนงานราชการว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาลตามที่มีกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

“การตอบสนอง” หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมายพร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลาสิบห้าวัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ หรืออีเมลล์ติดต่อของผู้ร้องเรียนจะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

### ๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๒.๑ เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลเขวาสินรินทร์ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๓ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

## บทที่ ๒

### ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

#### บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

เทศบาลตำบลเขวาสินรินทร์ มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ดังนี้

๑. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง
๒. ประสาน เฝ้าระวัง และกำกับให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน
๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
๔. ปฏิบัติงานร่วมกัน หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

#### หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑. หลักเกณฑ์การร้องเรียน
  - ๑.๑ เรื่องที่จะนำมาเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้
    - (๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
    - (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
    - (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
    - (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
    - (๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย
  - ๑.๒ เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลมิใช่ลักษณะกระแสรั่วที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน
๒. ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้
  - ๒.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนพร้อมหมายเลขโทรศัพท์หรืออีเมลติดต่อกลับ
  - ๒.๒ ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
  - ๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าวหรือช่องทางเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน เพื่อดำเนินการสืบสวนสอบสวน
  - ๒.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน
  - ๒.๕ ลายมือชื่อผู้ร้องเรียน
  - ๒.๖ ระบุวัน เดือน ปี
  - ๒.๗ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

## แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๓. กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุ หลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

### ๔. เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๔.๑ ข้อร้องเรียนมิได้ทำเป็นหนังสือ

๔.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีได้ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ

### ๕. ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๕.๑ ส่งข้อร้องเรียน หรือร้องเรียนด้วยตนเองที่

เทศบาลตำบลเขวาสินรินทร์ อำเภอเขวาสินรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ ๓๒๐๐๐

โทร ๐๔๔-๕๘๒๐๕๒

๕.๒ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์

: [www.kwaosinarinsurin.go.th](http://www.kwaosinarinsurin.go.th) หัวข้อ “ร้องเรียน-การทุจริต”

๕.๓ ร้องเรียนผ่าน Facebook เทศบาลตำบลเขวาสินรินทร์



## บทที่ ๓

### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

#### กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

๑. ให้ศูนย์ร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศบาลตำบลเขวาสินรินทร์ ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างเทศบาลตำบลเขวาสินรินทร์เป็นหน่วยงานในการรับเรื่องร้องเรียน

๒. เมื่อได้รับร้องเรียนให้ เลขานุการศูนย์ร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศบาลตำบลเขวาสินรินทร์ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างเทศบาล เทศบาลตำบลเขวาสินรินทร์ รวบรวมข้อมูลการร้องเรียน เสนอคณะกรรมการศูนย์ร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศบาลตำบลเขวาสินรินทร์ ตามลำดับ ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดในคู่มือนี้

๓. ถ้าเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าเหตุใดๆ ให้เจ้าหน้าที่แนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้หรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียน ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่อนายกเทศมนตรีเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเท่าที่สามารถกระทำได้

๔. กรณีที่เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง

๕. ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใดโดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วพร้อมทั้งทำความเข้าใจเสนอนายกเทศมนตรีตำบลเขวาสินรินทร์ ว่ามีการกระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่หาก เป็นกรณีที่ไม่มีความผิดควรกล่าวหาให้เสนอความเห็นต่อนายกเทศมนตรีตำบลเขวาสินรินทร์และยุติเรื่อง

๖. ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

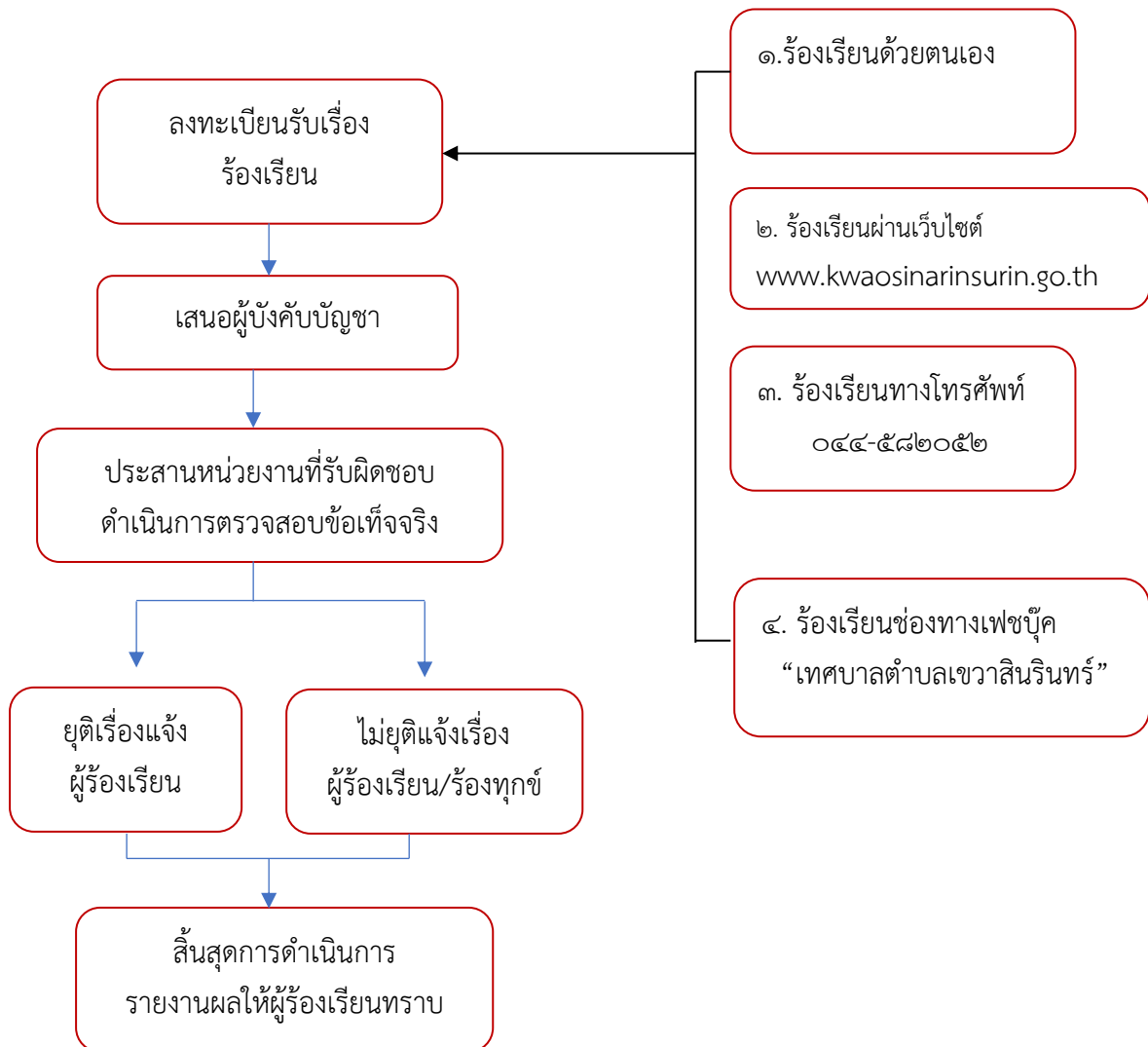
๗. ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสอบสวนต่อนายกเทศมนตรีตำบลเขวาสินรินทร์ภายในสามสิบวันนับตั้งแต่วันที่ได้รับแต่งตั้ง

๘. เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาสิบห้า วันเว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

#### ส่วนงานที่รับผิดชอบ

มอบหมายให้ สำนักปลัดเทศบาลตำบลเขวาสินรินทร์เป็นส่วนงานที่รับผิดชอบหลัก และทุกส่วนราชการเป็นส่วนราชการที่รับผิดชอบรอง มีหน้าที่ในการควบคุมดูแลการดำเนินงานของหน่วยงานให้เป็นไปตามให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลเขวาสินรินทร์

แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

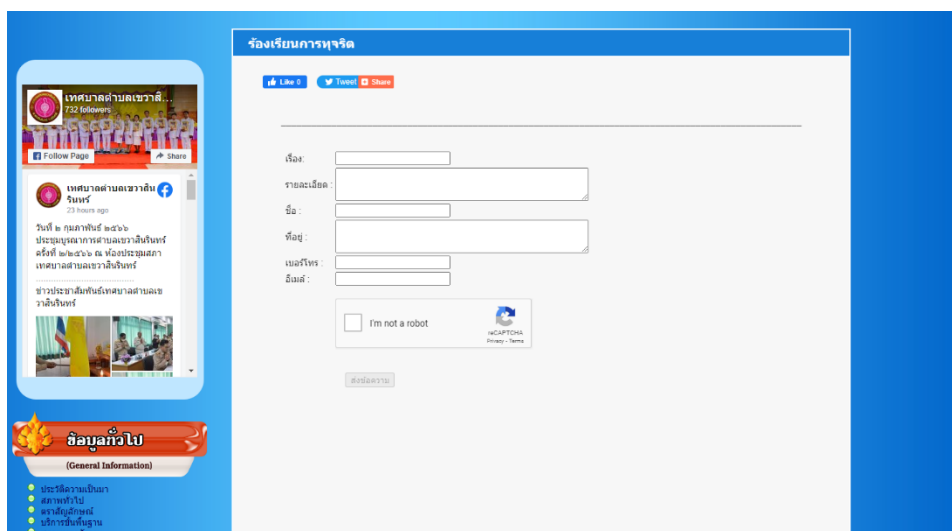


**บทที่ ๔**  
**ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต**  
**และระยะเวลาการปฏิบัติงาน**

| ช่องทางการร้องเรียน                                                                                            | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข | หมายเหตุ          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------|
| ๑. สำนักงานเทศบาลตำบลเขวาสินรินทร์/ไปรษณีย์/ตู้ - กล่องรับเรื่องร้องเรียน                                      | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน  | ภายใน ๑ – ๗ วันทำการ                                  | เว้นวันหยุดราชการ |
| ๒. ร้องเรียนทางโทรศัพท์<br>๐๔๔-๕๘๒๐๕๒                                                                          | ทุกวัน                     | ภายใน ๑ – ๗ วันทำการ                                  | เว้นวันหยุดราชการ |
| ๓. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงาน<br><a href="http://www.kwaosinarinsurin.go.th">www.kwaosinarinsurin.go.th</a> | ทุกวัน                     | ภายใน ๑ – ๗ วันทำการ                                  | -                 |
| ๔. ร้องเรียนผ่าน Facebook<br>“เทศบาลตำบลเขวาสินรินทร์”                                                         | ทุกวัน                     | ภายใน ๑ – ๗ วันทำการ                                  | -                 |

**ช่องทางร้องเรียน**

Banner รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้า เว็บไซต์ [www.kwaosinarinsurin.go.th](http://www.kwaosinarinsurin.go.th) “ร้องเรียน-การทุจริต”



**ร้องเรียนการทุจริต**

Like 5 Tweet Share

ชื่อ :

นามสกุล :

อีเมล :

ที่อยู่ :

เบอร์โทร :

ติดต่อ :

☐ I'm not a robot

reCAPTCHA

ส่งข้อมูล

**ข้อมูลทั่วไป**  
(General Information)

- ประวัติความเป็นมา
- ข้อมูลทั่วไป
- ประสิทธิภาพ
- บริการเชิงรุก
- ข้อมูลเชิงลึก



## ร้องเรียนผ่านเพจ Facebook “เทศบาลตำบลเขวาสินรินทร์”



บทที่ ๕  
กฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พ.ศ.๒๕๖๐
๒. พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.๒๕๓๙
๓. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐
๔. พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ.๒๕๓๙
๕. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖
๖. ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔
๗. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราວร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒
๘. มติคณะรัฐมนตรี วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๔๘ เรื่อง แนวทางการจัด ระเบียบของระบบ กระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน
๙. คำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ ๖๙/๒๕๕๗ เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ภาคผนวก

หนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเขวาสินรินทร์

ชื่อผู้ร้องเรียน .....

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน .....

วัน/เดือน/ปี เกิด ..... อายุ ..... ปี อาชีพ .....

ที่อยู่ .....

โทรศัพท์ .....

E-mail .....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน / แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เทศบาล  
ตำบลเขวาสินรินทร์ พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือ ในเรื่อง

(รายละเอียด) .....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้ารับร้องว่าคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ตามข้างต้น  
เป็นความจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑) ..... จำนวน ..... ฉบับ

๒) ..... จำนวน ..... ฉบับ

๓) ..... จำนวน ..... ฉบับ

จึงเรียนมาเพื่อดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

\*\* ข้อมูลผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะถูกจัดเก็บเป็นความลับ

